

PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO
DO MATO GROSSO DO SUL – PROCON/MS

Campo Grande, 09 de agosto de 2017

Nossa Ref.: OS00286 – Ofício – Relatório Periódico *Recall* – Fogões Coliseum e Top Machine

Prezado(a):

ATLAS INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob número 78.242.849/0001-69, com sede na Rodovia BR 158 KM 508, bairro Petrycoski, CEP 85501-970, na cidade de Pato Branco, PR, vem, por meio de seu advogado abaixo assinado (**Doc. 01** – Procuração e Contrato Social), com fulcro no artigo 7º, inciso I, da portaria nº 487/2012, manifestar-se nos seguintes termos:

I – BREVE HISTÓRICO SOBRE O RECALL

1. Peticionária, reforçando seu compromisso com a qualidade e segurança do seu processo produtivo e o respeito aos direitos dos consumidores, está conduzindo, preventivamente, o *recall* do fogão modelo Coliseum, fabricados entre 02.02.2017 a 31.03.2017.
2. Dito procedimento teve como motivação resultados de testes conduzidos pelo INMETRO, que indicaram a possibilidade de o fogão em questão não estar dentro de norma que estabelece o peso que deve suportar.
3. Com a comunicação realizada pelo INMETRO, a empresa realizou uma verdadeira varredura em seu processo produtivo, a fim de identificar se haveria qualquer anomalia que pudesse, de algum modo, ter contribuído para os resultados obtidos pelo referido órgão.
4. Merece destaque, nesse sentido, o fato de jamais, em qualquer momento, ter recebido qualquer queixa, ter registrado qualquer ocorrência em seus canais de comunicação, vinculada ou relacionada com a indicada não conformidade.

Superintendência para Orientação e defesa do Consumidor - PROCON/MS Protocolo nº 3139/08/17 Data: 09/08/2017 Hora: 14:20 Recebido por: <i>ane</i>

+55 11 3090 - 4515

5. De outro lado, ponto igualmente importante é que não teve a oportunidade de participar da realização dos testes, como igualmente não tem notícia das condições da amostra avaliada, tampouco da cadeia de custódia desde o momento da coleta até os ditos ensaios.
6. De toda sorte, ao detectar a possível causa da não conformidade que poderia ter afetado produtos fabricados em determinado período, apresentou ao INMETRO um plano de ação que foi aprovado e entrou em prática rapidamente.
7. Espontaneamente, além de ter realizado um treinamento interno de sua equipe de SAC sobre essa ocorrência, de modo que pudesse identificar qualquer contato (em quaisquer dos canais) oficiou ao SENACON com o objetivo de informar a realização de *recall* preventivo dos ditos fogões.
8. Ao construir dito plano, observou não apenas as regras estabelecidas na Portaria 478/2012, como especialmente as regras do Código de Defesa do Consumidor, tendo como ponto de partida até mesmo o “Recall - Guia Prático do Fornecedor”, disponibilizado no sítio da internet.
9. Inicialmente, o plano foi submetido sem a indicação das mídias onde seria realizada a campanha para os consumidores, e com o sinal verde do SENACON (**Doc. 02 - Autorização**), o plano completo (com jornal, TV e rádio) foi finalizado e apresentado (**Doc. 3 – Plano de Mídias**).

II – DO DESENVOLVIMENTO DO PLANO E RESULTADO INICIAIS

10. Como é cediço, o artigo 7º da Portaria 487/12, em seu inciso primeiro¹, determina que o fornecedor do produto objeto de *recall* apresente relatório periódico com indicação dos atendimentos realizados junto aos consumidores.
11. Nesse sentido, seguindo o que foi aprovado previamente, o plano de ação foi colocado em prática, mas evidentemente, **envolveu mais ações do que aquelas aprovadas**, definidas e exigidas, o que significa dizer que o esforço da Peticionária não se limitou

¹ Art. 7º. O fornecedor deverá apresentar ao DPDC, aos PROCONS e ao órgão normativo ou regulador competente:

I - relatórios periódicos de atendimento ao chamamento, com intervalo máximo de 60 (sessenta) dias, informando a quantidade de produtos ou serviços efetivamente recolhidos ou reparados, inclusive os em estoque, e sua distribuição pelas respectivas unidades federativas;

ao mínimo exigido, tendo engendrado toda a sua energia, ainda que inexperiente em questões como essa, na **obtenção dos melhores resultados possíveis.**

12. A primeira publicação, em rede nacional, do plano de recall dos fogões **Coliseum e Top Machine**, foi realizada no **Jornal o Estado de São Paulo**, na edição do dia 16.06.2017 (**Doc. 4 – Comprovante de Pagamento e Publicação**), como é possível observar da imagem abaixo:

Explosão em jardim de infância na China mata ao menos sete

Policia investiga causa da tragédia, que deixou 80 feridos, incluindo crianças, e ocorreu na saída da escola

PROJONE

Uma explosão perto de um jardim de infância no leste da China deixou mortos e 80 feridos na tarde de ontem. Uma foto postada por um veículo de imprensa local mostrava inúmeras crianças e mulheres sem-tintas no chão, algumas cobertas de sangue. A mídia estatal não relatou se havia crianças entre os mortos.

Uma investigação para determinar o motivo da explosão foi aberta, segundo uma fonte da delegacia de Fengqian, onde fica a escola. A agência de notícias Xinhua disse, citando funcionários de uma cidade vizinha, que a explosão aconteceu perto da entrada da escola.

No momento, os alunos estão em locais seguros e os pais já estavam presentes juntamente para buscá-los.

Testemunhas relataram aos jornais Global Times e China Daily que a causa da tragédia seria a explosão do fogão de gás de um vendedor de comida ambulante. Segundo uma emissora de TV chinesa, duas pessoas morreram no local e cinco no hospital. Entre os feridos, nove estão em estado grave.

Histórico. Explosões são comuns no país em razão do descumprimento de regulamentos de separação e das falhas de fiscalização, embora o governo tenha prometido melhorar a supervisão.

Nos últimos meses, outras tragédias ocorreram em escolas infantis ou nas proximidades das locais. Em maio, o incêndio de um ônibus escolar em um túnel na Província de Shandong resultou na morte de 11 crianças, um professor e cinco rivais – acusado de envolvimento na tragédia.

Em janeiro, um homem esfaqueou 11 crianças em uma escola da região de Guizhou, detendo três delas gravemente feridas. Em fevereiro de 2016, um homem feriu as crianças no pátio de sua escola em Haikou, na Província de Hainan, no sul do país, e depois se suicidou. **(ATP SEVIZ)**

COMUNICADO RECALL

COLISEUM



TOP MACHINE



A empresa Atlas Indústria de Eletrodomésticos Ltda. convoca os consumidores dos fogões **Coliseum**, fabricados entre 02.02.2017 a 31.03.2017, e **Top Machine**, para, **DE FORMA GRATUITA**, proceder com o reparo dos mesmos.

No caso do **Fogão Coliseum**, será realizada a substituição dos 02 (dois) pés frontais e do rebite de fixação do defletor. A correção se deve ao fato do produto poder hombar caso suporte carga inferior a 22,5 kg. Nesse caso, os riscos são: entaladas à possibilidade de o fogão hombar e causar lesões leves, médias ou graves.

No caso do **Fogão Top Machine**, será realizada a substituição do lit injetor do queimador. A correção se deve ao fato do produto apresentar um índice de liberação de monóxido de carbono na quantidade de 0,136%, enquanto o permitido é 0,10%. Os consumidores que possuem o fogão podem ter sintomas de náuseas, mal-estar, enjoos e fraqueza.

É recomendável que os consumidores evitem o uso do fogão enquanto a correção indicada não for realizada.

O início do atendimento será iniciado em 29.05.2017 para o modelo **COLISEUM** e 30.6.2017 para o modelo **TOP MACHINE**.

Para maiores informações, como agendamento, o consumidor pode entrar em contato por meio dos seguintes canais:

SAC: 0800 707 1000 (Ligação Gratuita)
CHAT ONLINE: www.atlas.ind.br/pl/apelo-ao-consumidor
e-mail: sac@atlas.ind.br



COMUNICADO

BRF S.A., inscrita no CNPJ: 01.838.723/0001-27, com sede na Rua Jorge Teache, nº 475, Bairro Fazenda, Itajaí/SC, CEP 88.301-800 procura pelas produtoras, diretores e pessoas nas fotos que participaram de comercial televisivo no ano de 1976 e 1991 para que possa negociar a renovação dos direitos conexos. Entrar em contato com Raiz Estúdio no tel. (11) 3831-1114.




13. Já a veiculação na TV, se deu, como informado e aprovado previamente, na emissora **REDE TV**, em programa de alcance nacional como demonstra o comprovante abaixo:



<Matriz>

TV Omega Ltda

Av. Presidente Kennedy, 2869 - Vila São José - Osasco - SP - 06298-190 - Tel.: 0 XX 11 3306-1

CNPJ: 02.131.538/0001-60 - I.E.: 206.107.110.118

Comprovante de Exibição

04/07/2017

11:55

Cliente:		RP Nº: 2539-2017	
Cliente:	Atlas Ind. de Eletrodomesticos Ltda	Exibição:	NET
Endereço:	Rua Samuel Morse 120 2º andar	Competência:	06/2017
Cidade:	Estado: SP Bairro: Cidade Monções	PI Agência:	540
CNPJ:	78.242.849/0007-54 I.E.: ISENTO		

Agência:		Fatura(s):	
Agência:	Direto	000202	
Endereço:	0		
Cidade:	Estado: SP Bairro:		
CNPJ:	99.999.999/9999-99 I.E.:		

Produto	Título	Secª Classe	Programa	Dia	Horário
INSTITUCIONAL	RECALL ATLAS	60 RCOM	MVOC	26	11:52:20
					Total de Inserções da Classe: 1
					Total de Inserções desta Autorização: 1

14. Já a veiculação em rádio, foi realizada em **27 emissoras**, de modo a cobrir todos os estados do Brasil, uma vez que não há, como se sabe, uma emissora que tenha programação nacional que englobe todos o território Brasileiro. Abaixo, a lista de emissoras e programas onde o anúncio foi realizado (**Doc. 5 – Comprovantes de Exibição dos Anúncios**):

MERCADO/VEÍCULO	PRAÇA	FORMATO	DUR.	PROGRAMA/HORÁRIO	JUNHO							INS.
					S	T	Q	Q	S	S	D	
					12	13	14	15	16	17	18	
Rádio												
Positiva 98,9 FM	Goiânia/GO	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Clube 99,1 FM	Recife/PE	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
98 FM	Belo Horizonte/MG	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Mais 99,9 FM	São Luís/MA	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
93 FM	Boa Vista/RR	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Difusora 96,9 FM	Manaus/AM	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
102 FM	Macapá/AP	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Rauland 95,1 FM	Belem/PA	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Gazeta 93,3 FM	Rio Branco/AC	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Jovem 104,7 FM	Palmas/TO	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Transamerica Hits 94,1 FM	Porto Velho/RO	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Clube 99,1 FM	Teresina/PI	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
100 FM	Fortaleza/CE	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Piatã 94,3 FM	Salvador/BA	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
95 FM	Natal/RN	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Correio 98 FM	João Pessoa/PB	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Gazeta 94,1 FM	Maceió/AL	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
FM Sergipe 95,9	Aracaju/SE	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Caioá 102,3 FM	Curitiba/PR	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Cidade 91,7 FM	Florianópolis/SC	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Guaíba 720 AM + 101,3 FM	Porto Alegre/RS	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Band 101,1 FM	Cuiabá/MT	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
FM Cidade 97	Campo Grande/MS	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Melodia 97,5 FM	Rio de Janeiro/RJ	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
FM Super 94,5	Vitória/ES	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
JK 102,7 FM	Brasília/DF	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1
Transcontinental 104,7 FM	São Paulo/SP	Spot	60"	Rotativo - 6h às 19					1			1

+55 11 3090 - 4515

15. Além de todas essas medidas, a Peticionária ainda contratou uma assessoria de imprensa, para que pudesse ajudar na divulgação do *recall* de maneira esclarecedora para toda a mídia.
16. A assessoria contratada, SPEYSIDE Relações Corporativas, reconhecida internacionalmente, preparou um *press release* e circulou para toda a sua rede de contatos, informando jornalistas e veículos sobre a importância do *recall* e como ele seria conduzido.
17. Para se ter ideia da força disseminadora utilizada pela ATLAS, o *press release* foi encaminhado para nada mais nada menos do que **226 contatos**, de todo o país, entre editores, jornalistas, dos mais variados – e renomados – veículos de comunicação, conforme lista anexa, cujo sigilo desde já se requerer (**Doc. 6 – Lista de Jornalistas que receberam comunicado do recall – SIGILO**).
18. Além desse investimento e esforço da ATLAS, no sentido de alertar seus consumidores, a mídia de uma forma geral, divulgou o *recall* em diversos canais, como redes sociais, jornais. A lista é extensa, merecendo destaque os seguintes veículos:

O Globo	Atlas convoca consumidores para recall de dois modelos de fogões	Tier 1 74.257.650 usuários 11.882.160 pageviews por mês
iBahia	Atlas convoca consumidores para recall de dois modelos de fogões	Tier 2 61.764.810 usuários 315.000.630 pageviews por mês
S.O.S. Consumidor	Atlas convoca consumidores para recall de dois modelos de fogões	Tier 3 43.320 usuários 95.340 pageviews por mês
PROCON MS	Procon alerta consumidores para recall de dois modelos de fogões a gás	Tier 3 Sem registro de dados.
Diário Digital (MS)	Procon alerta consumidores para recall de dois modelos de fogões a gás	Tier 2 34.530 usuários 75.990 pageviews por mês
O Nacional	COLUNA: Rato em Restaurante / SubT: Fogão vai para recall	Tier 3 20.460 usuários 45.060 pageviews por mês

Bem Paraná	Empresa faz recall de fogões por risco de uso	Tier 2 155.520 usuários 342.180 pageviews por mês
Diário Regional	Empresa convoca recall de dois modelos de fogão fabricados de 2015 a 2017	Tier 3 18.030 usuários 39.690 pageviews por mês

19. Estamos falando de **136.294.320** de pessoas, usuários dos serviços

acima que foram DIRETAMENTE comunicados do *recall*, ou seja, **MAIS DA METADE** da população brasileira.

20. Quando ao número de *pageviews*, o número é mais impressionante, passando de **320.000.000 !!**

21. O recall foi assunto recorrente no *Twitter*, publicado em diversos jornais e sites, como Portal da Revista Exame, o que dá ideia do seu alcance – ainda que em alguns casos matérias tenham sido publicadas com certo grau de exagero, no que tange a proibição de fabricação dos produtos (o que não é e não era verdade), mas **foram extremamente informativas**, pois divulgaram o problema, a solução e os canais onde poderia o consumidor se socorrer.

22. Internamente, a Peticionária realizou uma série de ações, a primeira delas foi a **comunicação interna para todos** os seus colaboradores do processo de *recall*, de modo que pudessem inclusive funcionar como disseminadores dessa importante medida.

23. De outro lado, o **Serviço de Atendimento ao Consumidor** ATLAS (SAC) recebeu um **treinamento especial**, conduzido por uma comissão multidisciplinar, que capacitou todos os colaboradores e formou uma equipe especializada em *recall* com conhecimento avançado e focado em apoiar e ajudar os colaboradores.

24. Vale dizer que todos foram treinados, por exemplo, para obter os dados do produto do consumidor e rapidamente identificar se ele estava ou não inserido no *recall*, ainda que não fosse esse o objeto da ligação.

25. Além disso, o *website*, que há pouco foi atualizado, sofreu novo ajuste, com a inserção de uma página dedicada ao *recall* (<http://atlas.ind.br/pt/apoio-ao-consumidor>), como verificamos do trecho abaixo, extraído do referido endereço:

RECALL PREVENTIVO.

A Atlas convoca os consumidores dos fogões modelos:

Coliseum 4 bocas, fabricados entre 02/02/2017 a 31/03/2017, para procederem com a substituição dos 02 (dois) pés frontais e do rebite de fixação do defletor. A correção se deve ao fato do produto poder tombar caso suporte carga inferior a 22,5 kg. Os riscos estão atrelados à possibilidade do fogão tombar e causar lesões leves, médias ou graves. Recomendamos não colocar peso na porta aberta do forno até que o reparo seja efetuado.

Top Machine, fabricados entre 30/05/2015 a 14/11/2016, para substituir o Kit Injetor do Queimador, a correção se deve ao fato do produto apresentar um índice de liberação de monóxido de carbono na quantidade de 0,1367%, enquanto o permitido é 0,10%. Os consumidores que possuem o fogão podem ter sintomas de náuseas, mal-estar, enjoos e fraqueza. Recomendamos que não sejam usados os queimadores infra-vermelhos nas laterais do forno até que a substituição dos injetores seja realizada.

26.E ainda um sistema de consulta on line, permitindo que o consumidor, rapidamente e sem qualquer burocrática ou demora, verificasse se o seu produto estava ou não no *recall*:

queimadores infra-vermelhos nas laterais do forno até que a substituição dos injetores seja realizada.

VERIFIQUE SE SEU PRODUTO FAZ PARTE DO RECALL

APOIO AO CONSUMIDOR

27.A verdade é que as **ações** continuaram (**como continuam**), de forma efetiva e ampla. Além dos primeiros comunicados direcionado aos distribuidores e parceiros (**Doc. 7 Comunicado Parceiros**), para devolução de eventuais produtos em estoque, portanto ainda não comercializados, ATLAS preparou um NOVO material, ainda mais esclarecedor, o GUIA DE RECALL (**Doc. 8 - Guia de Recall**):



28. Vale destacar que o material foi enviado para TODA A BASE da ATLAS, e contou com o envolvimento de todo o seu time comercial, incluindo seus representantes espalhados por todo o Brasil. É digno destacar o envolvimento pessoal do CEO, Sr. Luiz A. Wandall Jr. e de toda a diretoria da empresa, que acompanhou e participou ativamente dessa conscientização e divulgação.

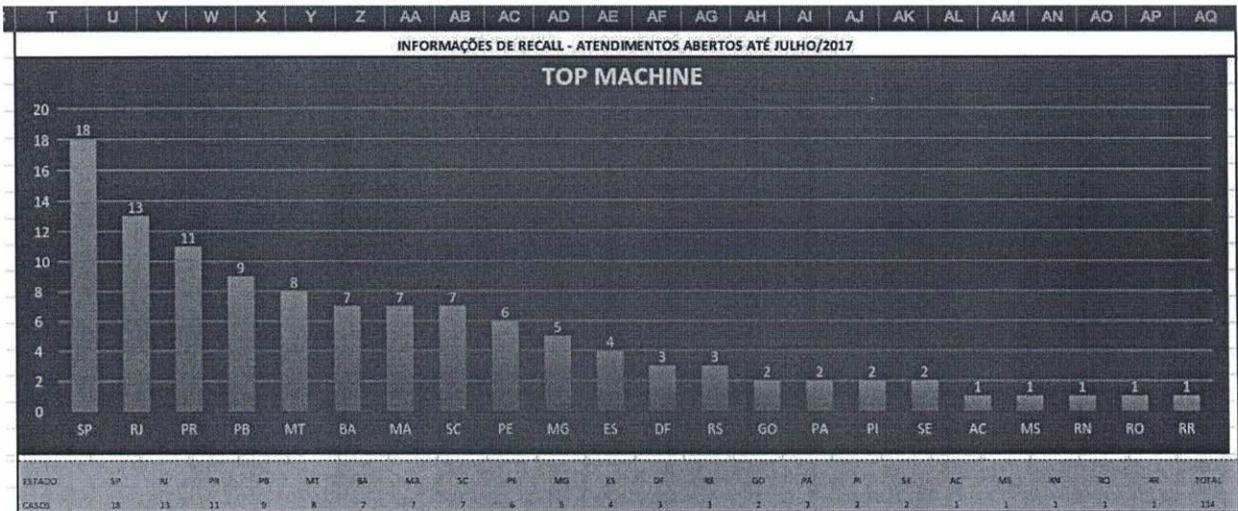
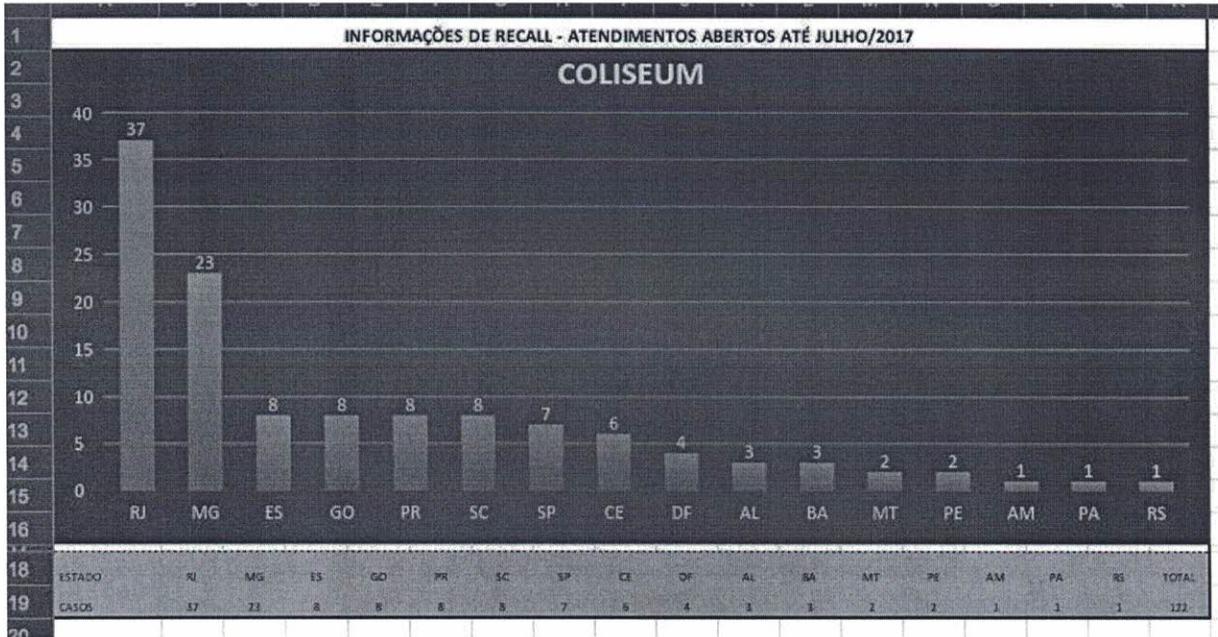
29. O mesmo cuidado se deu com a rede de assistência técnica, que foi contatada, preparada e orientada pela Diretoria Industrial da fábrica, sobre os reparos necessários e como atender o cliente ATLAS, de modo a garantir excelência na execução dos serviços. Esse trabalho também exigiu a elaboração de pequeno guia, como vemos abaixo:



30. É certo que o esforço na divulgação, orientação, conscientização tem sido – e continuará – realizado com toda a preocupação, carinho, amplitude e empenho da empresa, que conseguiu unir nessa jornada desde o colaborador das posições administrativas e do

chamado “chão de fábrica”, até o Conselho Administrativo, que dedica significativo tempo da agenda para lidar, atuar e acompanhar a questão.

31. Até o momento, aproximadamente **1 % dos consumidores** que adquiriram os produtos abarcados pelo *recall* já contataram a ATLAS, como demonstram os gráficos abaixo:



32. O trabalho, nesse momento, é não apenas no sentido de manter as medidas já em curso, sendo certo que o número de consumidores que buscam os canais deve aumentar, como igualmente reforçar as medidas junto a base de distribuidores, para que continuem

distribuindo e comunicando todos os consumidores cadastrados, como é o caso do WALL MART, que assim divulgou:

Informamos a todos os clientes que compraram os Fogões Coliseum 4 bocas, fabricados entre 02/02/2017 e 31/03/2017 e TOP MACHINE fabricados entre 30/05/2015 e 14/11/2016, ambos da marca Atlas, através do Walmart.com ou por meio de um dos seguintes vendedores do Marketplace do Walmart.com: Lojas Moinka, Schumann, Gator, Lojas MM, Multiloja, Bike and Fitness, Olin, Mega Sábres, Shop Link, Luv Golden, Lumaiza, que tais produtos foram convocados para um recall de segurança. Assim, a utilização dos produtos deve ser imediatamente suspensa, e contato deve ser feito diretamente com o fabricante Atlas Eletrodomésticos para informações sobre o recall, pelo telefone 0800 707 1696, ou pelo site <http://www.atlas.ind.br/p0apolo-so-consumidor>. No caso de dúvidas sobre como contatar o fabricante Atlas, para o procedimento de recall ou o vendedor do Marketplace, fale com o Atendimento do Walmart.com.

33. Por fim, a ATLAS ratifica sua disposição para continuar aplicando as melhores técnicas, de modo a satisfazer os anseios de seus consumidores, autoridades e parceiros.

Atenciosamente,

Franklin Gomes
OAB/SP 192.021